

Script & Forms

Release 27-01-2021

RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Script & Forms	27-01-2021	Click here to enter text.	Click here to enter text.

TABLE OF CONTENT

1.	RELEASE	3
2.	NEW FEATURES.....	3
2.1.	Script 1A & 2A : Additional support by local initiative	3
2.1.	Various updates	4
3.	FIX	5

1. Release

RELEASE NUMBER		
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	25/01/2021	
DATE PRODUCTION	27/01/2021	

2. New features

2.1. Script 1A & 2A : Additional support by local initiative

- The call agent evaluates during the call (1A and 2A) whether there is a need for contact by the local initiative to offer support (e.g. quarantine coaching) and indicates it via a checkbox.
- After submission of the script, the data will be transmitted to the regions.
 - o is_in_distress : true
 - o in_distress_reason: "practical_obsctales"
- Changes in script : Addition of agent information at the end of the script
- New "need help" area on left panel

Q11 "Heel erg bedankt voor uw medewerking en spoedig herstel. Voor medische vragen kan u natuurlijk altijd contact opnemen met uw huisarts. Voor andere vragen kan u naar de website www.info-coronavirus.be surfen."

Hulpvraag

Informatie voor de agent:

i Hoewel het script succesvol kan afgesloten worden en je voldoende info hebt kunnen geven over de te respecteren maatregelen, acht jij, als call agent, het nuttig dat deze persoon door lokale instanties of field agents nog eens gecontacteerd wordt voor mogelijke verdere ondersteuning (praktisch, een luisterend oor bieden, wegwijs maken in bestaande initiatieven?) Zijn er tijdens het gesprek elementen vermeld die hierop wijzen? Zo ja, vink de checkbox 'hulpvraag' in de linkerbalk aan en geef in het commentaarveld een van deze redenen mee:

- praktische belemmeringen om isolatie / quarantaine te kunnen respecteren (boodschappendienst, zorg voor huisdieren, ...)
- is een mantelzorgers zonder een directe oplossing
- lijkt niet goed te begrijpen wat verwacht wordt
- geeft een ontreddende indruk
- andere

i Enkel in te vullen wanneer script succesvol kan afgesloten worden.

i Let op: dit is een eigen inschatting, maak geen belofte dat er contact zal genomen worden. De lokale werking varieert van gemeente tot gemeente waardoor er geen garantie kan gegeven worden.

<p>Hulpvraag</p> <p><input type="checkbox"/> Hulpvraag</p> <p>Oproep beëindigen</p> <p><input type="checkbox"/> Als dubbel aanduiden</p> <p>Telefoon resultaat *</p> <p><input type="text"/></p> <p>Commentaar op de oproep</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Hulpvraag</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hulpvraag</p> <p>Reden</p> <p>-- Kies uit deze lijst --</p> <p>Praktische belemmeringen om isolatie / quarantaine te kunnen</p> <p>Is een mantelzorger zonder een directe oplossing</p> <p>Lijkt niet goed te begrijpen wat verwacht wordt</p> <p>Geeft een ontredderde indruk</p>
---	---

2.1. Various updates

- **Script 1A** : Last contact date selection is now limited to 60 days in the past
- **Script 1A** : Q6B is always displayed, with no conditions
- **Script 2A / 2C**: The calculation for the display of the single or double PCR test in Advice 2 and 3 is in line with the business rules.
- **Script 2A / 2C**: The mention on the professional contact is deleted in Advice 3.

3. Fix

After the performance problems encountered on Saturday, January 23rd, the ticket status had been removed from the linked tickets.

A patch was deployed on the evening of January 27th.

- The status of the linked tickets are available again.
- The status of linked tickets can now be updated by Agent with the refresh button